

Protocolos de Reabertura

Protocolo Setorial 24 – Hotelaria



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

PROTOSCOLOS SETORIALS

Protocolo Setorial 24 – Hotelaria

1. NORMAS GERAIS

1.1. Os meios de hospedagem deverão respeitar as normas de distanciamento social em todos os setores e áreas de lazer. Sua capacidade de operação (quantidade de pessoas) ficará condicionada às normas estipuladas por Decreto do Governo durante o período que perdurar a pandemia;

1.2. Manter o distanciamento social de pelo menos 2 (dois) metros de distância entre as pessoas;

1.3. Reorganizar o ambiente de trabalho de modo a proporcionar este distanciamento entre as pessoas nas áreas comuns de recepção, salas de eventos, lobby etc. Caso seja necessário, deverão reduzir a quantidade de sofás, mesas, cadeiras ou espreguiçadeiras, diminuindo o número de pessoas no local e organizando o atendimento para que não se forme filas no pagamento, entrada em estabelecimentos, entre outras. Em caso de filas, é preciso incentivar as pessoas a respeitarem o distanciamento social;

1.4. O Governo do Estado do Ceará trabalha em colaboração com a Indústria e outras esferas de governo, assim como com outros países, para atualização de suas políticas e protocolos à medida que novas regras para viagens internacionais são desenvolvidas.

PROTÓCOLOS SETORIAIS

1.5. Aferir a temperatura de todos os colaboradores, no início do turno de trabalho, dos fornecedores no momento que adentrarem o estabelecimento e dos hóspedes no momento do check-in, com termômetro digital infravermelho. Caso algum funcionário, fornecedor ou hóspede, apresente temperatura superior a 37,5°C, seu acesso deverá ser vedado e recomendada a procura de uma Unidade de Saúde.

1.6. Estabelecer check-in de forma escalonada e estimular o check-in antecipado via on line com as informações dos dados cadastrais dos hóspede, a fim de evitar aglomeração e agilidade no atendimento.

1.7. Promover treinamento dos funcionários de serviços gerais sobre os processos de higienização (limpeza e desinfecção) de ambientes e superfícies fixas.

1.8. Deverão ser mantidas nas portas de acesso ao hotel, limpa sapato, higienizadora de calçados, tapete ou toalha umidificada de Hipoclorito de sódio a 2% para higienização e desinfecção de calçados.

1.9. Em caso de utilização do serviço de delivery (entrega), o hóspede deve retirar pessoalmente com o entregador na recepção do hotel, devendo o pagamento ser realizado de forma virtual no ato do pedido, para evitar maior contato com o entregador.

PROTÓCOLOS SETORIAIS

2. TRANSPORTE E TURNOS

2.1. Em caso de transporte fornecido pela empresa, deverá ser mantida a ventilação natural dentro dos veículos através da abertura de todas as janelas. Quando for necessária a utilização do sistema de ar condicionado, deve-se evitar a recirculação do ar, desinfetar regularmente os assentos e demais superfícies do interior do veículo que são mais frequentemente tocadas pelos trabalhadores (solução com hipoclorito de sódio 2%, preparados alcoólicos e/ou outros sanitizantes). Os motoristas deverão executar a higienização do seu posto de trabalho, inclusive volantes e maçanetas do veículo com as mesmas soluções citadas anteriormente;

2.2. Implementar rotina de home office para equipe administrativa ou aquela cujas atribuições não exijam atividades presenciais. Para estes casos, a empresa deverá garantir o provimento adequado referente à estrutura de trabalho para o colaborador.

2.3. Caso o estabelecimento faça uso do serviço de Manobristas e motoristas, estes deverão, obrigatoriamente, fazer uso de máscara de proteção facial e fazer uso de luvas de procedimento ao higienizar os postos de trabalho.

PROTÓCOLOS SETORIAIS

3. EPI'S

3.1. Tornar obrigatório o uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) a todos os funcionários e terceirizados, pertinentes à natureza de suas atividades, para prevenção à disseminação da COVID-19. Cumpre reforçar que o uso de máscaras para o setor do turismo é obrigatório enquanto durar a pandemia e o risco de contaminação da COVID-19;

3.2. É vedado o acesso a qualquer pessoa, funcionário, terceirizado, gestor, proprietário ou visitante, que não esteja com o uso devido de EPI's, em conformidade com seus protocolos setorial e institucional;

3.3. Implementar plano de suprimento, estoque, uso e descarte de EPI's e materiais de higienização com fácil acesso a todos os seus funcionários, terceirizados, visitantes, clientes e usuários;

3.4. Garantir a disponibilização a todos os colaboradores de EPI's na qualidade e quantidade para uso e proteção durante todo o período do turno de trabalho e durante seu trânsito residência-trabalho-residência. É obrigatório o fornecimento de máscaras e álcool em gel a 70% para todos os colaboradores;

PROTÓCOLOS SETORIAIS

3.5. O descarte de EPI's deverá ocorrer em sacos plásticos próprios, de lacre-rápido, dispostos em área para depósito adequada. Os funcionários dos serviços de limpeza deverão ser treinados quanto ao cuidado com o manuseio dos EPI's usados, por se tratarem de materiais contaminantes. O recolhimento e a destinação de tais resíduos deverão ser realizados por empresa especializada;

3.6. Os EPI's não deverão ser compartilhados. É vedado o compartilhamento de itens de uso pessoal entre os colegas de trabalho, como aparelhos de telefone e outros, fornecendo esses materiais para cada trabalhador quando pertinente;

3.7. É obrigatória a troca imediata dos EPI's que apresentarem quaisquer danos.

3.8. Os funcionários deverão ser capacitados para o uso correto, retirada e descarte dos equipamentos de proteção individual- EPIs.

3.9. Os garçons, garçonetes, ajudantes e recepcionistas deverão utilizar máscara de proteção facial e face shields e atenderem a recomendação de não conversar durante o serviço, falar somente o necessário com o cliente e aplicar etiqueta respiratória caso se faça necessário.

PROTOCOLOS SETORIAIS

3.10. No recebimento dos produtos para reposição de estoques, o colaborador deverá fazer uso de máscara de proteção facial e luvas.

3.11. Os funcionários de serviços gerais deverão fazer uso dos seguintes equipamentos de proteção individual- EPIs: máscara de proteção facial, luvas de látex, vinil ou nitrílica, sapatos fechados com solado antiderrapante, avental frontal impermeável.

4. SAÚDE DOS FUNCIONÁRIOS

4.1. Recomendar a prática do isolamento social dos funcionários (incluindo diaristas e trabalhadores temporários) e profissionais pelos 14 (quatorze) dias anteriores à retomada das atividades;

4.2. Adotar prática de isolamento social de profissionais considerados no grupo de risco em suas residências. São considerados profissionais do grupo de risco aqueles com idade e comorbidades descritas pela Organização Mundial de Saúde. Estes profissionais afastados deverão realizar trabalho remoto quando possível, e, na impossibilidade, deverão manter-se em isolamento domiciliar até o término da pandemia;

PROTÓCOLOS SETORIAIS

4.3. Disponibilizar álcool gel a 70%, registrado na Anvisa, nas entradas e saídas dos estabelecimentos e em todas as áreas internas (lobby, restaurante, áreas de lazer, sanitários, elevadores, salas de eventos etc);

4.4. Disponibilizar nos lavatórios: água, sabonete e toalhas descartáveis, além de lixeiras com acionamento sem uso das mãos;

4.5. Orientar colaboradores a lavarem frequentemente as mãos com água e sabonete ou usar álcool gel a 70%, conforme orientações sanitárias;

4.6. Orientar colaboradores e clientes sobre etiqueta respiratória, incentivando que as pessoas cubram os espirros e tosse com papel descartável e que realizem o seu descarte imediatamente no lixo, bem como evitem tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos;

4.7. Hóspedes e clientes deverão usar obrigatoriamente máscaras de proteção nas áreas comuns do hotel;

PROTÓCOLOS SETORIAIS

4.8. Evitar o compartilhamento de objetos pessoais de trabalho e de uso recreativo e esportivo (aos hóspedes) tais como: fones de ouvido, headsets, celulares, canetas, copos, talheres, pratos, jogos, bolas, raquetes etc;

4.9. Promover comunicação visual, alertando as medidas e recomendações aos colaboradores em ambientes essenciais, como: restaurantes e refeitório, banheiros, salas de espera, estoques etc;

4.10. Monitorar diariamente, tanto no início do turno de trabalho quanto em seu término, todos os funcionários (incluindo diaristas e trabalhadores temporários) e terceirizados, quanto aos sintomas da COVID, através de entrevista sobre a ocorrência de sintomas nos colaboradores e nas pessoas com quem reside ou tem contato freqüente e aferir a temperatura corporal com termômetro digital infravermelho. Registrar em livro próprio as aferições de temperatura e sintomas e disponibilizar para consulta das autoridades sanitárias;

4.11. Liberar para teletrabalho, se a natureza da ocupação permitir, ou licença do trabalho, sem necessidade de atestado médico, para isolamento residencial por 14 (quatorze) dias ou data de recebimento de eventual resultado negativo de teste para a Covid-19, o que ocorrer primeiro, todos os funcionários e terceirizados que declarem apresentar sintomas de tosse, cansaço, congestão nasal, coriza, mialgia (dor do corpo), cefaleia (dor de cabeça), dor de garganta, febre, dificuldades de respirar ou desorientação, orientando-os quanto à busca de atendimento médico;

PROTÓCOLOS SETORIAIS

4.12. Comunicar familiares e autoridades sanitárias da suspeita ou confirmação de funcionários do contágio com a COVID-19 e acompanhar diariamente a situação de saúde desses colaboradores. O funcionário só deverá retornar ao trabalho quando de posse de autorização médica;

4.13. No caso de suspeita ou confirmação de funcionário contagiado com a COVID-19, a empresa deverá higienizar as áreas em que houve a passagem do colaborador;

4.14. No início de cada turno de trabalho, realizar o Diálogo Diário de Segurança (DDS), com o objetivo de reforçar as informações de prevenção e proteção contra a COVID-19, monitorando por lista de presença e realizando a atividade ao ar livre.

4.15. Designar um colaborador para supervisionar as novas práticas no estabelecimento de forma freqüente, devendo substituí-lo periodicamente.

PROTÓCOLOS SETORIAIS

5. CONDIÇÕES SANITÁRIAS **SANITIZAÇÃO DE AMBIENTES E GOVERNANÇA** **Front Office**

- 5.1. Organizar os balcões das recepções com linha de distanciamento de, no mínimo, 2 (dois) metros do próximo cliente (a sinalização deverá estar indicada no piso caso haja fila de espera). Caberá ao estabelecimento orientar as pessoas a manter o distanciamento;
- 5.2. Os recepcionistas deverão usar máscaras e Face Shields;
- 5.3. Possibilitar atendimento preferencial às pessoas de grupo de risco (idosos, hipertensos, diabéticos e gestantes) em todos os setores do hotel, como recepção, eventos, restaurantes etc, garantindo um fluxo ágil para que permaneçam o mínimo de tempo possível na recepção do estabelecimento. Esta informação deve estar disponível aos clientes a fim de facilitar a compreensão dos demais hóspedes;
- 5.4. Ao receber o cliente evitar cumprimentos com contato físico, como aperto de mão e abraços;

PROTÓCOLOS SETORIAIS

5.5. Estimular, para a segurança de hóspedes e colaboradores, o autosserviço de bagagens e estacionamento, no caso de permanência destes serviços. Os mensageiros deverão higienizar as mãos após carregar malas e bagagens, bem como higienizar todos os pontos de contato;

5.6. Remover jornais, revistas, livros e Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH) em papel, de todos os espaços, para evitar a contaminação indireta. Remover também itens estranhos em todo o hotel;

5.7. Intensificar as ações nos canais de comunicação online se possível: no ato da reserva (online) estimular a realização do pré check-in contendo informações cadastrais como na FNRH, anexando dados específicos sobre a saúde do hóspede, ou seja, se o mesmo se enquadra no grupo de risco e se possui plano de saúde, seguro viagem, e quem deverá ser contatado, no caso de emergência. Estes dados são importantes não só para fins estatísticos do turismo nacional, mas, sobretudo, para prevenção do estabelecimento no caso de o hóspede ter algum problema de saúde durante sua estada.

5.8. As chaves ou cartões de acesso ao apartamento deverão ser higienizadas pelo recepcionista antes de ser entregue ao hóspede, no check-in. No check-out deverão ser disponibilizados coletores para dispensar as chaves ou cartões para higienização e reutilização posterior.

PROTÓCOLOS SETORIAIS

Áreas Comuns

5.9. Aumentar a frequência de limpeza de locais com maior fluxo de pessoas, como: higienizar sempre após cada uso pontos e superfícies de contato como botões de elevadores, maçanetas de portas, corrimãos, telefones, tomadas, teclados, telas e monitores de computadores, tablets e smartphones, bancadas de trabalho, móveis em áreas de espera, carrinhos de bagagens etc;

5.10. Propiciar boa ventilação nos ambientes, mantendo portas e janelas abertas e, em caso de ambiente climatizado, realizar a manutenção e limpeza dos aparelhos de ar-condicionado, inclusive filtros e dutos;

5.11. Promover a remoção frequente do lixo de forma a não gerar acúmulo, utilizando procedimentos seguros, recolhendo os resíduos dos recipientes próprios com fecho ou fechados quando estiverem com 2/3 de sua capacidade preenchidos ou sempre que necessário, evitando coroamento ou transborde. Recomenda-se que as lixeiras existentes no estabelecimento sejam com tampa, pedal e contenham saco plástico para que o resíduo não tenha contato direto com a lixeira;

PROTOSCOLOS SETORIALS

5.12. Colocar dispenser de álcool gel a 70% próximo às portas de todos os elevadores e locais de entrada e saída de áreas sociais;

5.13. Utilizar somente desinfetantes para uso geral (normalmente à base de cloro, álcoois, fenóis, quaternário de amônio) devidamente registrados junto à Anvisa;

5.14. Os colaboradores deverão ser bem treinados para tomar precauções eficazes com o uso de EPI's, especialmente acerca da paramentação e desparamentação;

Manuseio de Bagagem:

5.15. O serviço de carregamento de bagagens deverá ser temporariamente suspenso em função da pandemia, mas, para os hotéis que continuarão a oferecer este serviço, observar as seguintes orientações:

5.16. Desinfetar a bagagem na chegada dos hóspedes, especialmente nas alças;

PROTÓCOLOS SETORIAIS

5.17. O carregador deverá levar as bagagens ao quarto separadamente, ou seja, não ocupando o mesmo elevador que o hóspede;

5.18. Imediatamente após deixar a bagagem, o entregador desinfetará as mãos com álcool gel a 70%. Para garantir seu uso imediato, frascos pequenos com o desinfetante deverão ser entregues a estes colaboradores;

Cuidados com os Elevadores

5.19. Considerando que o Corona Vírus pode permanecer por até 3 horas em suspensão e por muitas horas em superfícies como o plástico e o aço inoxidável, que fazem parte dos painéis e estrutura da maioria dos elevadores, estes equipamentos merecem um cuidado especial. Além disso, dependendo do horário e do tamanho do elevador, sua estrutura não contribui para o distanciamento social, o que indica a necessidade de outras ações complementares;

PROTÓCOLOS SETORIAIS

5.20. Os elevadores dos estabelecimentos deverão operar sempre com um terço de sua capacidade total, realizando a higienização frequente dos botões de acionamento e de toda a cabine do elevador (paredes e portas). Deverá estar afixado, tanto externa quanto internamente de cada um dos elevadores, aviso sobre a capacidade de uso dos mesmos. Em todos os andares deverá ter aviso sobre as regras de proteção e segurança sanitária, assim como o uso de escadas e elevadores;

5.21. O elevador deverá, preferencialmente, ser usado por uma pessoa de cada vez. Famílias ou colegas que viajam juntos poderão ser tratados de forma excepcional. Deverão ser afixadas placas que informem essa regra em todos os elevadores;

5.22. Organizar a fila de espera dos elevadores com marcações no piso, direcionando o tráfego e garantindo um distanciamento social seguro;

5.23. Disponibilizar álcool gel a 70% para as mãos no elevador e fora do elevador, próximo aos botões de acionamento;

5.24. Intensificar a higiene dos elevadores, especialmente a desinfecção do painel de controle;

PROTÓCOLOS SETORIAIS

0 Serviço de Limpeza de apartamentos/quartos

5.25. Ao final da estada do hóspede, deverá ser realizada limpeza e desinfecção completa da unidade habitacional e de suas superfícies - antes da entrada de novo hóspede - com produtos de higiene específicos e com protocolos de segurança para o colaborador, mantendo janelas e portas abertas para uma maior ventilação natural. O apartamento só será liberado para um novo hóspede após 24 horas decorridas da saída do hóspede anterior;

5.26. Garantir o cumprimento da legislação e orientações dos fabricantes referentes às manutenções e higienização dos equipamentos e sistemas de ar condicionado, bem como ampliar a renovação de ar do Hotel. Fazer a troca mensal dos filtros de ar, realizar limpeza semanal de bandejas e usar pastilhas sanitizantes em todas as bandejas e realizar a limpeza diária dos filtros de ar condicionado. A equipe de manutenção do hotel deverá realizar vistorias periódicas nos equipamentos e sistemas de ar condicionado das lojas para monitoramento e reforço nas ações de limpeza e desinfecção;

PROTOSCOLOS

SETORIAIS

5.27. Definir funcionários diferentes para a limpeza do quarto para assegurar:

a) A remoção do enxoval do quarto (roupa de cama e banho), lixo etc;

b) Um profissional dedicado apenas à limpeza. Os profissionais deverão usar os Equipamentos de Proteção Individual (EPI's): luvas de procedimento, óculos, avental e máscara descartável, ou outros se necessário.

5.28. Ao remover a roupa de cama, retirá-la sem sacudir, enrolando-a no sentido de dentro para fora (parte de dentro em contato com o colchão e a parte de fora em contato com o hóspede) fazendo um “embrulho”. Recomenda-se não encostar a roupa de cama no corpo do funcionário. Os hóspedes não poderão permanecer no apartamento durante a realização da limpeza da unidade;

5.29. Transportar as roupas e acondicionar em sacos plásticos de forma a evitar o contato direto;

5.30. Os resíduos recolhidos no quarto deverão ser acondicionados em saco plástico (respeitando 2/3 da capacidade), que deverá ser fechado e levado ao abrigo de resíduos sólidos;

PROTÓCOLOS SETORIAIS

5.31. Caso exista caso suspeito em alguma unidade habitacional, o material coletado (resíduo e enxoval) deverá ser retirado, identificado e enviado para área suja do abrigo ou da lavanderia para processamento imediato;

5.32. Recomenda-se limpar as superfícies com pano embebido com água e detergente neutro, entre outros de igual ou superior eficiência. Secar com pano limpo, sempre que necessário;

5.33. Limpar e desinfetar todas as superfícies, dando atenção às áreas potencialmente contaminadas, como: cadeiras/ poltronas, cama, interruptores, controles remotos, maçanetas, amenities (utilidades), diretórios, aparelhos telefônicos com desinfetante definido pela Instituição, devidamente registrado na Anvisa. Controle remoto de TV e do ar condicionado deverão ser envelopados com filme plástico para facilitar a higienização freqüente;

5.34. Após o processo de limpeza, desinfetar xícaras, canecas e copos dos quartos com produto definido pelo estabelecimento e devidamente registrado na Anvisa;

PROTÓCOLOS SETORIAIS

5.35. Recomenda-se a entrega de kit frigobar no check-in, com reposição sob demanda ou, na existência dos itens de frigobar nas unidades habitacionais, recomenda-se que os mesmos sejam higienizados individualmente e que sejam lacrados para o próximo hóspede;

5.36. Os uniformes da equipe de governança (equipe de higiene e lavanderia) deverão ser lavados no estabelecimento ou em lavanderia terceirizada. Este processo garante a higienização correta da roupa e controle por parte do estabelecimento;

5.37. Os travesseiros que não forem revestidos de material impermeável que permitam uma desinfecção, deverão ser trocados quando for realizada a limpeza do quarto e deixados sem uso por pelo menos 3 dias;

5.38. Os itens considerados supérfluos, tais como tapetes, almofadas, revistas, bloco de notas, canetas e lápis, deverão ser removidos para facilitar a higienização do quarto.

PROTÓCOLOS SETORIAIS

Áreas e Atividades de Lazer

5.39. Spas e saunas deverão permanecer fechadas, até que sejam liberadas por Decreto Governamental; os espaços de descanso deverão ser usados com agendamento prévio (por hora marcada) e, após o uso dos equipamentos, estes deverão ser desinfetados por profissionais, conforme as normas de limpeza;

5.40. Para a prática de esporte de lazer em áreas ao ar livre, deverão ser respeitados os protocolos de higiene e distanciamento social. Recomenda-se não emprestar equipamentos de lazer;

3.41. As academias de ginásticas existentes no estabelecimento deverão seguir o Protocolo Setorial 15 publicado no Decreto Governamental.

PROTÓCOLOS SETORIAIS

Eventos e Reuniões

5.42. A realização de eventos ocorrerá na Fase 4 e deverá respeitar os Decretos Estaduais e Municipais, quanto à sua permissão. Seguir as orientações que constam no Protocolo de Eventos;

5.43. Adaptar o layout, instalações, sistemas de escala e capacidade produtiva ou de atendimento de forma a respeitar distanciamento mínimo de 2 (dois) metros entre funcionários e entre clientes. Deverá haver marcações nos locais para preservar essa distância, e em locais em que haja escada, a distância a ser preservada entre as pessoas é de 3 (três) degraus;

5.44. Manter os ambientes arejados por ventilação natural (portas e janelas abertas) sempre que possível. Se for necessário usar sistema climatizado, manter limpos os componentes do sistema de climatização (bandejas, serpentinas, umidificadores, ventiladores e dutos), de forma a evitar a difusão ou multiplicação de agentes nocivos à saúde humana e manter a qualidade interna do ar. Os filtros dos sistemas de climatização (splits, ar condicionados de bandeja etc) deverão, obrigatoriamente, ser limpos todos os dias;

PROTOCOLOS SETORIAIS

5.45. Implementar rotina de higienização e limpeza de funcionários, terceirizados, equipamentos e materiais de toques frequentes várias vezes ao dia, com o uso de cronograma de limpeza dos setores com a coordenação adequada;

5.46. Disponibilizar locais para a lavagem adequada das mãos providos de pia, água, sabão líquido, papel toalha, lixeiras com tampa com acionamento por pedal e garantir o acesso de pontos de higienização providos com material de limpeza e desinfecção, como soluções alcoólicas, solução de hipoclorito de sódio e outros sanitizantes, para uso pessoal em quantidade por todo o período do turno de trabalho;

5.47. Proibir o consumo de alimentos e bebidas que não seja em local preparado e destinado a isso;

5.48. Adaptar os processos para a eliminação da prática de compartilhamento de equipamentos e materiais de trabalho. Se algum material e equipamento necessitar ser compartilhado, deverá ser assegurada a desinfecção dos mesmos, com preparados alcoólicos, solução hipoclorito de sódio a 2% e/ ou outros sanitizantes;

PROTÓCOLOS SETORIAIS

5.49. Tornar obrigatório o uso de recipientes individuais para consumo de água. Evitar contato de reservatórios pessoais com torneiras e outros dispositivos de abastecimento de água potável.

5.50. Tornar obrigatória maior frequência de limpeza de recipientes de galões de água mineral ou adicionada de sais, bem como a troca de dispositivos de filtragem. Está proibida a utilização de bebedouros, incluindo os do tipo eletrônico.

5.51. Disponibilizar dispositivos de descarte adequado, preferencialmente lixeira com tampa e acionamento por pedal.

5.52. Interromper as atividades do tipo self-service em refeitórios. O café da manhã só poderá ser servido à la carte ou continental. Deverão ser implementados serviços com porções individuais servidas em embalagens fechadas, às quais os usuários não terão acesso aos alimentos e serão servidos por profissionais devidamente equipados e higienizados, segundo as boas práticas de fabricação de alimentos.

PROTÓCOLOS SETORIAIS

5.49. Tornar obrigatório o uso de recipientes individuais para consumo de água. Evitar contato de reservatórios pessoais com torneiras e outros dispositivos de abastecimento de água potável;

5.50. Tornar obrigatória maior frequência de limpeza de recipientes de galões de água mineral ou adicionada de sais, bem como a troca de dispositivos de filtragem. Está proibida a utilização de bebedouros, incluindo os do tipo eletrônico;

5.51. Disponibilizar dispositivos de descarte adequado, preferencialmente lixeira com tampa e acionamento por pedal;

5.52. Se a alimentação for oriunda de uma empresa terceirizada, deverá seguir todas as regras do protocolo de Serviços Alimentícios, assim como quem o contratou está obrigado a efetuar a fiscalização da alimentação fornecida;

PROTOCOLOS SETORIAIS

5.53. Todos os serviços de alimentação, incluindo o sistema de self-service ou buffet, existentes no local, como cantinas, lanchonetes, restaurantes, entre outros, deverão obedecer, adicionalmente, ao Protocolo Setorial 6.

5.54. Dispor de comunicados que instruem os clientes e funcionários sobre as normas de proteção que estão em vigência no local, assim como informações sobre capacidade de atendimento e funcionamento específicos para cada atividade. É proibido o atendimento e funcionamento de mais pessoas, uma vez atingida a quantidade máxima permitida em um ambiente;

5.55. A capacidade máxima de atendimento presencial em restaurantes dos hotéis deverá respeitar o limite dos Decretos Estadual e Municipal vigente, seguindo as orientações que constam no Protocolo específico para restaurantes e bares;

PROTOCOLOS SETORIAIS

5.56. Manter os banheiros limpos e abastecidos com papel higiênico. Os lavatórios de mãos deverão estar sempre abastecidos com sabonete líquido, álcool em gel a 70%, papel toalha e lixeiras acionadas por pedal. É indicado que pelo menos uma vez ao dia, após a limpeza, o banheiro seja desinfetado com hipoclorito de sódio a 1% (espalhar o produto e deixar por 10 minutos, procedendo ao enxágue e secagem imediata) ou solução de quaternário de amônia ou outro sanitizante de eficácia comprovada. A quantidade de pessoas nos banheiros deve ser limitada a 40% da ocupação e informada aos usuários. A entrada em banheiros só pode ser autorizada para pessoas calçadas, além do uso de máscaras;

5.57. No caso de ser necessário o pernoite dos colaboradores, os dormitórios deverão estar limpos, com as superfícies desinfetadas e com as janelas abertas. Se o dormitório for compartilhado entre usuários, os mesmos deverão manter uma distância mínima de 4 metros quadrados entre cada cama;

5.58. Todos os estabelecimentos que estavam com suas atividades paralisadas por período superior a 60 (sessenta) dias deverão, obrigatoriamente, para reabertura, realizar completa e profunda higienização e desinfecção de suas instalações e ambiente de trabalho, e, quando abertos, cumprir todas as normas trazidas por este protocolo;

PROTOSCOLOS SETORIALS

5.59. No caso de suspeita de COVID-19 entre os hóspedes de hotéis, com indicação de isolamento total dos demais, deverão ser seguidas orientações sanitárias da Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA (Anexo 1);

5.60. Na preparação de bebidas, todos os utensílios, tais como copos, coqueteleiras, medidores de dose, garrafas, dentre outros, deverão ser limpos com água e sabão e em seguida com preparação alcoólica a 70%;

Orientações para Hostels

5.61. Quando for permitida o funcionamento de Hostels, ou seja, compartilhamento de quartos, deverão ser seguidos os mesmos critérios do Protocolo de Hotelaria.

5.62. Deve-se preferir o não compartilhamento dos quartos, exceto por família ou pessoas que estejam viajando em grupo.

5.63. Caso os quartos sejam compartilhados, deve-se estabelecer o distanciamento adequado das camas, manutenção de janelas abertas e aumento na frequência da higienização do ambiente e dos móveis, além da disponibilização do álcool gel 70% em pontos estratégicos.

PROTOSCOLOS SETORIALS

Orientações para Estacionamentos

5.64. Em todos os estacionamentos, o uso das vagas fica limitado a 50% da capacidade total, sendo sua utilização com espaço alternado (uma vaga entre um veículo e outro);

5.65. Reforçar a higienização nas cancelas, nos equipamentos de entrada dos veículos e todos os periféricos de uso comum. É recomendada a implementação de acessos aos estacionamentos com sensor de aproximação para retirada de tickets (descartáveis). Redobrar a atenção na higienização das máquinas de autoatendimento para pagamento, incluindo a instalação de dispensers de preparação alcoólica em gel a 70% ao lado desses equipamentos;

5.66. Reforçar a limpeza de aparelhos de rádios comunicadores, contadores numéricos e outros utensílios de trabalho;

PROTOSCOLOS SETORIALS

ANEXO I - PROTOCOLO PARA QUARENTENA DE VIAJANTES EM HOTÉIS - ANVISA

Quando liberado pelas autoridades brasileiras, o isolamento de viajantes em hotel deve ser realizado observando as seguintes diretrizes:

- Após avaliação de saúde realizada no desembarque da embarcação, a empresa deve providenciar local para que os viajantes permaneçam em isolamento por 14 dias, a contar da data de aparecimento do último caso suspeito.
 - Os viajantes devem ser distribuídos em andares reservados exclusivamente para a realização dos isolamentos, em quartos individuais, excetuando-se os casos em que estiverem acompanhados – por exemplo: casais.
 - Se utilizar mais de um andar, dar preferência ao uso de andares sequenciais e de forma a ocupar a extremidade do prédio (andares altos ou baixos). Os demais hóspedes não devem acessar os andares com viajantes em isolamento.
 - Os viajantes devem permanecer no quarto de hotel, até o momento de apresentação para o voo de repatriamento.
 - Será de competência do armador, empresa de navegação ou empresa de cruzeiro realizar o acompanhamento dos viajantes em quarentena, dar suporte ao hotel para cumprimento das medidas abaixo relacionadas.

PROTÓCOLOS SETORIAIS

Monitoramento da situação da saúde de viajantes

O isolamento deve ser acompanhado por equipe médica com reporte diário à Anvisa (2x/dia) sobre estado de saúde dos viajantes.

- Na impossibilidade da presença de equipe médica, representante da empresa questionará sobre a presença de sinais e sintomas diretamente aos viajantes em cada quarto, por contato telefônico, duas vezes por dia.
 - Após averiguação diária quanto a presença de sinais e sintomas da COVID-19, mesmo que não sejam identificados viajantes sintomáticos, a empresa deverá reportar a situação atualizada à Autoridade Sanitária (Notificação negativa).
 - Avaliar a viabilidade de distribuição de termômetros, em cada quarto, para auto aferição de temperatura.
 - A empresa também é responsável pela remoção dos viajantes para um serviço de saúde, caso necessário. Para isso, deve disponibilizar um canal fácil de comunicação com cada um.
 - O isolamento deve ser realizado em locais com janelas, com ventilação adequada.
 - Deve ser disponibilizado álcool gel nos quartos.

PROTÓCOLOS SETORIAIS

Orientações para as refeições

- Todas as refeições devem ser realizadas dentro dos quartos individuais de isolamento.
- Ao término das refeições, os utensílios devem ser dispostos do lado de fora do quarto (no corredor, ao lado da porta) pelo viajante, para que sejam recolhidos.
 - Para a limpeza dos utensílios utilizados na alimentação recomenda-se utilizar água, detergente líquido e para a desinfecção deve ser utilizado álcool 70%, hipoclorito de sódio ou outro saneante registrado pela Anvisa para esse fim. O uso de qualquer um destes produtos deve seguir as orientações do fabricante.

Orientações sobre atenção psicossocial e cuidados preventivos em saúde mental

- É esperado que em situações de isolamento e de um possível adoecimento as pessoas fiquem mais fragilizadas, chorosas, tristes ou com raiva, o que pode gerar efeitos negativos sobre a imunidade. Como forma de amenizar esta situação, a empresa deve buscar, junto ao hotel contratado, alternativas para promoção do bem-estar psicossocial. Dentre as alternativas, recomenda-se:

PROTOCOLOS SETORIAIS

- Garantir acesso ilimitado (Wi-fi) por chamada telefônica, vídeo chamada ou web chamadas para que as pessoas possam contatar amigos e parentes.
- Disponibilizar maior número possíveis de canais de TV, possibilitando maior variedade de entretenimento.
- Viabilizar saída do quarto, realizando escala em pequenos grupos e mediante utilização de máscara cirúrgica; (orientar sobre a utilização das máscaras e troca). Se for um viajante sintomático, não será permitida a saída do quarto até o cumprimento dos 14 dias.
- Observar distanciamento de 2 metros entre as pessoas presentes no hotel.

Climatização

- Os locais com sistemas de climatização central devem ser mantidos em operação desde que a renovação de ar esteja aberta com a máxima capacidade. Nos locais sem renovação de ar, especialmente com aparelhos do tipo split, é aconselhável manter janelas abertas.

PROTÓCOLOS SETORIAIS

Detalhamento da atividade de retirada e lavagem de roupas de cama e roupas pessoais:

- Devem ser designados profissionais específicos para realização desta atividade. A empresa deve verificar, junto ao hotel, a disponibilidade e as providências a serem adotadas para o atendimento às medidas descritas neste item.
 - O profissional designado para a realização da retirada ou troca da roupa de cama deverá utilizar os seguintes Equipamentos de Proteção Individual: luvas de procedimento, óculos, avental e máscara cirúrgica.
 - Preferencialmente a troca de roupa de cama deve ser realizada pelo próprio viajante. Em caso de impossibilidade física, será realizada pelo profissional designado conforme anterior.
 - Na retirada da roupa de cama deve haver o mínimo de agitação e manuseio.
 - A lavanderia deve recolher e trocar as roupas sujas (cama e uso pessoal), no mínimo, 2 vezes por semana. As roupas pessoais devem ser embaladas em sacos específicos e identificadas com o nome do viajante.
 - O hotel pode realizar a lavagem das roupas de cama e pessoais no estabelecimento, se houver serviço de lavanderia disponível. A roupa suja de uma pessoa doente não pode ser lavada com os itens de outras pessoas.

PROTOSCOLOS SETORIALS

- A máquina de lavar deve ser programada para utilizar o ciclo de lavagem com água em temperatura mais quente e o secador na configuração mais alta. É recomendado o uso de desinfetante a base de cloro ou álcool.
- As roupas (cama e uso pessoal) dos viajantes em isolamento devem ser lavadas separadamente das demais.
- Os carrinhos ou equipamentos utilizados no transporte da roupa suja, até a lavanderia, devem ser limpos e desinfetados após cada uso.
- Caso seja contratada lavanderia externa, ela deve ser informada dos procedimentos de quarentena que estão sendo adotados pelo hotel e criar um fluxo diferenciado para as roupas recolhidas dos quartos em quarentena.

Procedimentos de limpeza e desinfecção de superfície (quartos, banheiros e áreas comuns)

- Profissionais específicos devem ser designados para realização desta atividade. A empresa deve verificar, junto ao hotel, a disponibilidade e as providências a serem adotadas para o atendimento às medidas descritas neste item.
- Importante estabelecer um horário pré-definido para a limpeza e desinfecção dos quartos visando a organização da rotina dos viajantes.

PROTÓCOLOS SETORIAIS

- Incluir na limpeza e desinfecção, as áreas mais tocadas, como maçanetas, controle de televisão, corrimão de escadas, botões de elevadores etc. Neste caso é indicado a utilização de álcool 60 a 80%.
- A limpeza e desinfecção deve considerar o perfil de transmissibilidade da doença especialmente por contato ou gotículas e ser realizada de acordo com determinado na Resolução - RDC nº 56, de 06 de agosto de 2008.
 - Os responsáveis pelos procedimentos definidos no Plano de Limpeza e Desinfecção - PLD devem utilizar os Equipamentos de Proteção Individual - EPI conforme estabelecido na RDC 56/2008.
 - As superfícies como carpetes, tapetes e cortinas devem ser limpas usando água e sabão ou outros produtos de limpeza apropriados para uso nessas superfícies. Para os itens laváveis, recomenda-se lavá-los (se possível) de acordo com as instruções do fabricante. A máquina de lavar deve ser programada para utilizar o ciclo de lavagem com água em temperatura mais quente e o secador na configuração mais alta. Poderão ser utilizados desinfetantes domésticos com registro na Anvisa, de acordo com a

NOTA TÉCNICA Nº 22/2020/SEI/COSAN/GHCOS/DIRE3/ANVISA (disponível em: http://portal.anvisa.gov.br/documents/2857848/5624592/Nota+T%C3%A9cnica_Desinfec%C3%A7%C3%A3o+cidades.pdf/f20939f0-d0e7-4f98-8658-dd4aca1cbfe5)

PROTÓCOLOS SETORIAIS

Gerenciamento de resíduos sólidos (lixo)

- Os resíduos classificados como do grupo A infectantes (presença de microrganismos com risco de disseminação de doença), com base na Resolução RDC nº 56, de 2008, devem ser acondicionados em sacos de cor branco leitosa, impermeáveis, de material resistente à ruptura e vazamento contidos no seu interior, respeitados seus limites de peso.

São resíduos classificados como do tipo A os gerados:

- Por viajantes sintomáticos; - por serviços de atendimento médico;
- Por procedimentos de limpeza e desinfecção de sanitários de bordo;
- Por procedimentos de limpeza e desinfecção de superfícies expostas a fluidos, secreções e excreções orgânicas humanas.

- Os resíduos gerados nas cabines dos viajantes em quarentena são classificados como do grupo A e devem observar as seguintes orientações:

- Os sacos devem permanecer, durante todas as etapas de gerenciamento, identificados e dentro de recipientes de acondicionamento tampados.

PROTÓCOLOS SETORIAIS

- Os resíduos não podem ser dispostos no meio ambiente sem tratamento prévio que assegure a eliminação das características de periculosidade do resíduo; a preservação dos recursos naturais; e, o atendimento aos padrões de qualidade ambiental e de saúde pública;
 - O tratamento e disposição final devem ser realizados em locais licenciados pelos órgãos ambientais. Pode ser utilizado método de incineração dos resíduos observando as normas ambientais.
 - Após tratamento, os resíduos sólidos do grupo A serão considerados resíduos do grupo D, para fins de disposição final.
 - Os resíduos sólidos do grupo A não poderão ser reciclados reutilizados ou reaproveitados.
 - A classificação e gerenciamento dos demais resíduos devem seguir o disposto na RDC 56/2008, bem como a utilização de EPI na realização dos procedimentos relacionados.

PROTOSCOLOS SETORIALS

Processamento do Enxoval

- O processo de lavagem do enxoval (roupa de cama e banho) pode ser realizado conforme já padronizado pelo estabelecimento, porém deve-se ter maior cuidado quanto a separação e manuseio de todos os itens;
- Os funcionários responsáveis pelo processamento do enxoval deverão estar paramentados com máscaras, óculos de proteção, luvas de látex, vinil ou nitrílica, avental frontal impermeável de mangas com punho, e calçados impermeáveis com solado antiderrapante;
- Manter roupas limpas separadas das sujas para evitar contaminação cruzada;
- Disponibilizar carros diferenciados e identificados para transporte de roupa limpa e suja e realizar desinfecção dos carros após o uso;
- Realizar desinfecção do ambiente após o processamento da roupa e dos equipamentos como máquina de lavar e secar;
- Disponibilizar álcool em gel 70% para higienização das mãos dos funcionários;
- Caso o serviço de lavanderia seja terceirizado, deverá garantir todos os cuidados listados nesse ítem.



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ